

Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online)

Ramadhan Cahyandika Perdana

12040674236 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: Rcahyandika@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

0021056804 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: Meirinawati92@yahoo.com

Abstrak

Undang – Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sector pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak - hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hambatan-hambatan yang dialami petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan SIM Online menurut petugas POKJA registra selaku Unit Pembaruan SIM online Polrestabes Kota Surabaya sertapetugas POKJA identifikasi selaku staff Surat Ijin Mengemudi (SIM) online Polrestabes Surabaya, Kota Surabaya Hambatan dalam pelaksanaan dilapangan dirasakan petugas dan masyarakat yang hendak melakukan pembaruan SIM di SATPAS Colombo, Kota Surabaya dapat dilihat dari fasilitas yang kurang di ruangan praktek teori dan di ruangan identifikasi dalam pelayanan SIM online.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan Indikator empat prinsip- prinsip pelayanan prima: 1) factor sikap (*attitude*), 2) factor perhatian (*attention*), 3) factor tindakan (*action*), dan 4) factor antisipasi (*anticipation*). Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima pada program SIM online pelayanan administrasi perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo, Kota Surabaya yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik dilihat dari empat prinsip- prinsip pelayanan prima yang terdiri dari: factor sikap (*attitude*), factor perhatian (*attention*), factor tindakan (*action*), dan factor antisipasi (*anticipation*).

Kata kunci: Pelayanan, Pelayanan Prima, SIM Online

Abstract

Constitution 1945 has mandated that the state must serve all citizens and residents to meet their basic needs in the context of public service and improving the welfare of society. Providers of public services carried out by government officials in different sectors of services, especially concerning the fulfillment of civil rights and people's basic needs, its performance is still not as expected. The constraints experienced by care workers in providing services according to the clerk POKJA SIM Online Registration Renewal Unit as SIM online Polrestabes Surabaya as well as staff officer identification POKJA Driving License (SIM) online Polrestabes Surabaya, Kota Surabaya perceived barriers in the implementation of field officers and the public who want to update SIM in SATPAS Colombo, Surabaya can be seen from the facilities that are in the room at the theory and practice in the identification room SIM services online. This research uses descriptive study using a qualitative approach.

The research location in the Unit Operator Administration (SATPAS) Colombo, Surabaya. This study uses four indicators of service excellence principles: 1) factors attitude (*attitude*), 2) the factors of attention (*attention*), 3) factors action (*action*), and 4) the anticipation (*anticipation*). The data source consists of primary data and secondary data collected with data collection through interviews, direct observation, and documentation. Activities in the analysis of data consists of data collection, data reduction, data presentation, and verification.

The results show that excellent service to the SIM program online administrative service renewal driver's license (SIM) in the Unit Operator Administration (SATPAS) Colombo, Surabaya, which had the writer explained earlier, it can be concluded that the services provided by the officer Unit Operator Administration (SATPAS) Colombo Surabaya can be said to have good views of the four principles of

excellent service that consists of: factor attitude (attitude), factor attention (attention), factor action (action), and the factor of anticipation(anticipation).

Keywords: Service, Service Excellence, SIM Online

PENDAHULUAN

Undang- Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Dalam pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, sebagaimana keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang- undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Pelayanan prima menurut Rahmayanti (2010:18) adalah:

“Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat secara

langsung dirasakan pelanggan pada waktu itu dan saat itu juga”.

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Pelayanan prima menurut Rahmayanti (2010:18) adalah:

“Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat secara langsung dirasakan pelanggan pada waktu itu dan saat itu juga”.

Menurut Daryanto (2014:01) mengatakan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan diluar perusahaan maupun di dalam perusahaan. Sehingga pemerintah berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4 menurut Daryanto (2014:117), yang terdiri dari: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan antisipasi (*anticipation*). Sebagaimana Rahmayanti (2010:18) menjelaskan bahwa salah satu tujuan pelayanan prima adalah:

“Untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada masyarakat, hal ini dapat diberikan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan regulasi pelayanan maupun dengan memberikan pelayanan yang mudah, biaya yang murah, cepat dan bermanfaat”.

Dalam Daryanto (2014:141) jenis pelayanan yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi empat kelompok, diantaranya yakni: pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan

regulatif. Pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas (SatLantas) kepada masyarakat dituntut merubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan SIM. Sebagai pemohon sarana pelayanan publik yang di unggulkan yaitu SIM online . Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus pembaruan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan, kebutuhan untuk memperbarui Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalulintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat.

Sebagai upaya mempercepat pelayanan administrasi terkait dengan SIM, Mabes Polri mengeluarkan sebuah inovasi pelayanan yaitu melalui program SIM online. SIM online ini mengacu pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM). Pelayanan SIM online meluncurkan pada 45 Ibukota Indonesia. SIM online pertama kali dilakukan uji coba di provinsi DKI Jakarta dan kota Surabaya. Pelayanan SIM online di kota Surabaya dilaksanakan di Satlantas Polrestabes Kota Surabaya yang terletak di Satuan Sarana Prasarana Colombo (Satpas Colombo) Jalan Ikan Kerapu Surabaya. Kota Surabaya di pilih karena merupakan kota yang pertama *me-launching* pelayanan SIM online yang bersamaan dengan kota Jakarta sebab kota Surabaya merupakan kota besar kedua se-Indonesia dan Surabaya adalah kota yang dipilih untuk mewakili provinsi Jawa Timur. SIM online mulai *dilaunching* pada bulan 7 September 2015. SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya dipilih karena SAMSAT ini yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan SIM online.

Latar belakang peluncuran inovasi pelayanan SIM online sebagai mana hasil wawancara yang dipaparkan oleh ibu Ambar Wati selaku pengguna pelayanan pembaruan SIM:

“Yah gini mas dalam mengurus pembaruan Surat Izin Mengemudi (SIM) biasanya kan antri lama dan terkadang masyarakat masih banyak yang kurang jelas dalam mendapatkan pelayanan memperbarui SIM, jadi orang tersebut biasanya

menggunakan jasa pihak ketiga atau yang disebut dengan calo mas. Maraknya percaloan membuat masyarakat menjadi malas yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini”. (25 April 2016)

Sehingga dengan munculnya permasalahan diatas, MABES POLRI mengeluarkan sebuah program yakni program pelayanan SIM online. Melalui program SIM online masyarakat tidak perlu direpotkan lagi untuk mencabut pemberkasan di kota asal dan tanpa kembali lagi memperbarui SIM yang lama ke SIM baru di kota asal yang ada di 45 ibukota Indonesia serta tidak membuang waktu dan biaya yang cukup banyak apabila mengurus dikota asalnya. Sebagaimana yang dipaparkan oleh bapak Kombes Pol Verdianto selaku Dirlantas Polda Jatim:

“Pengertian SIM Online adalah pelayanan SIM Online di seluruh Indonesia yang terintegasi dengan data di server Dispendukcapil dan server Korlantas Polri. Pembuatan SIM Online itu memang bersinergi dengan Dispendukcapil seperti kalau mengurus e-KTP,” kata Dirlantas Polda Jatim Kombes Pol Verdianto. (www.antaranews.com)

Sependapat dengan bapak Kombes Pol Verdianto selaku Dirlantas Polda Jatim, bapak Bripka Jery selaku kapokja SIM online berpendapat bahwa:

“Dalam pembaruan SIM online terdapat 3 pilar yang menaungi, diantaranya: 1. Karkolantas Polri; 2. Kemendagri; 3. Bank BRI” (25 April 2016).

Dalam waktu yang tidak terlalu lama, antusias masyarakat kota Surabaya terhadap konsep perpanjangan SIM online ini, dapat diterima dengan baik pada setiap harinya. Karena itu satuan lalu lintas (Satlantas) Polrestabes Kota Surabaya berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat, dengan membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman.

Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM, SatLantas Polrestabes Kota Surabaya terus berusaha meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM melalui SIM online yang dapat dilakukan melalui Samsat Colombo Surabaya (SatPas Colombo).

Dengan adanya terobosan inovasi yang diluncurkan POLRI, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online). Sehingga peneliti mengambil judul “Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online)”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis terkait faktor penghambat pelayanan prima di SAMSAT.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya di Jalan Ikan Kerapu, No 2-4 Surabaya. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan dengan beberapa alasan, yaitu Kota Surabaya di pilih karena merupakan kota yang pertama *me-launching* pelayanan SIM Online yang bersamaan dengan kota Jakarta sebab kota Surabaya merupakan kota besar kedua se-Indonesia dan Surabaya adalah kota yang dipilih untuk mewakili provinsi Jawa Timur. SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya dipilih karena SAMSAT ini yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan SIM Online.

Fokus penelitian ini mengacu pada UU Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Fungsi dari fokus penelitian ini agar terdapat pembatasan terhadap informasi-informasi yang dikumpulkan sehingga tidak terjadi kesalahan data dan penyelewengan dari topik penelitian. Selain itu fokus penelitian ini juga memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Dalam penelitian ini, penulis memakai acuan konsep pelayanan prima berdasarkan pada A4 (Daryanto, 2014:118), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Antisipasi (*Anticipation*).

Subjek penelitian meliputi: Kapokja SIM ONLINE selaku penanggung jawab kelompok kerja, Petugas pelayanan Pelayanan SIM Online, Masyarakat penerima Pelayanan SIM Online. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif analisis data Miles dan Huberman yang meliputi: Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), *Conclusion Drawing/Verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program SIM online ini mengacu pada Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: 9 tahun 2012 Tentang SIM (Surat Ijin Mengemudi). Yang mana menyebutkan bahwa dalam rangka memberikan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 88 dan Pasal 89 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Surat Ijin Mengemudi. Hal tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025). Dimana dalam SK tersebut, menugaskan petugas kegiatan pelayanan administrasi Surat Ijin Mengemudi (SIM) di setiap SATPAS seluruh Indonesia.

Serta dalam pelayanan berinovasi yang membuat sebuah pelayanan berinovasi yaitu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan public. Bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi dan bahwa sehubungan dengan di atas, diperlukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dalam suatu pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan public. Hal tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);) serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)

Pelayanan SIM online merupakan program KAPOLRI karena penggunaan sarana teknologi informasi (TI) dalam meminimalisir pelayanan dan anggaran serta penguatan integritas seluruh personel POLRI dalam menjalankan TUPOKSI, peran secara transparan dan akuntabel melalui pembangunan zona integritas pada sector pelayanan public, penegakan hukum, dan pengelolaan anggaran dalam mencegah praktik KKN. Program SIM online adalah pelayanan administrasi peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan SIM, sentralisasi data SIM untuk memudahkan online perpanjangan/pengalihan golongan SIM, pembayaran via bank, online

registrasi. Permohonan SIM baru, perpanjangan dan pengalihan golongan SIM dapat registrasi dari internet.

Dengan adanya program SIM online di seluruh Indonesia, Pelayanan SIM Online merupakan program SatLantas SAMSAT Colombo Kota Surabaya, sehingga masyarakat tidak perlu ke tempat pembuatan SIM pertama, karena data dari SIM tersebut sudah bisa diakses oleh seluruh satpas yang disediakan oleh Polri di seluruh Indonesia. Beberapa masyarakat dapat dengan mudah mengurus administrasi Surat Ijin Mengemudi tanpa harus datang ke tempat tinggal asal. Namun dalam kenyataannya keberadaan program SIM online di Indonesia, khususnya di satpas Colombo masih terdapat beberapa kekurangan fasilitas.

Untuk melihat kekurangan pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM online satpas Colombo Surabaya, peneliti menggunakan teori prinsip-prinsip pelayanan prima yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4 menurut Daryanto (2014:117), yang terdiri dari:

1. Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online)

a. Faktor Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) dapat diartikan sebagai sikap petugas pelayanan baik itu sikap berupa sikap yang ramah, sikap senyum, salam, sapa, sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, pakaian yang sopan dan rapi, sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sikap ramah, senyum, salam dan sapa di satpas Colombo, Kota Surabaya dapat dilihat dari cara petugas sebelum memberikan pelayanan atau sikap pembuka sebelum memberikan pelayanan SIM online. Dalam sikap itu seperti yang telah dipaparkan sebelumnya pada bab 4 hasil, menyebutkan bahwa sikap tersebut belum dilakukan oleh petugas SATPAS Colombo Kota Surabaya sebab masyarakat cenderung memenuhi meja pelayanan tanpa antri terlebih dahulu sehingga petugas pelayanan terkesan tidak menyambut masyarakat dengan baik sebagaimana yang telah dipaparkan oleh beberapa masyarakat.

Sikap sopan dan santun petugas pelayanan sudah diterapkan dalam program SIM online di satpas Colombo Kota Surabaya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dimana petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sopan dan santun baik bagi masyarakat yang

muda maupun yang tua, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, serta berpakaian yang sopan dan rapi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan juga menggunakan dua bahasa yakni bahasa Indonesia dan bahasa Jawa yang lebih diperuntukkan bagi masyarakat yang sudah tua. Pakaian yang digunakan oleh petugas pelayanan juga dapat dikatakan sopan dan rapi sebab memakai pakaian dinas dan ada yang memakai pakaian batik di hari Jumat

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan juga menerapkan sikap sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sikap sabar petugas pelayanan dibuktikan dengan sikap petugas yang memberikan penjelasan ulang kepada masyarakat yang dokumen pembaruan SIM yang kurang lengkap serta petugas pelayanan senantiasa menunggu masyarakat yang riwa-riwi untuk memenuhi dokumen yang kurang. Petugas pelayanan juga bersikap adil, hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas yang tidak peduli dengan para oknum yang ingin didahulukan. Petugas satpas Colombo Kota Surabaya juga berlaku adil dalam memberikan pelayanan baik untuk masyarakat yang masih kurang paham apa saja persyaratan untuk mengurus administrasi pembaruan SIM.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor sikap (*attitude*) pada program SIM online satpas Colombo Kota Surabaya sebagian besar dapat dikatakan sudah cukup baik walaupun terdapat kekurangan dalam penerapan sikap ramah, senyum, salam dan sapa namun beberapa sikap yang lain telah diterapkan oleh petugas pelayanan.

b. Faktor Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan masyarakat selaku penerima pelayanan guna menciptakan kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa faktor ini menuntut petugas pelayanan untuk mengetahui karakter masyarakat dan memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan. Dalam program SIM online di SATPAS Colombo, Kota Surabaya, faktor Perhatian (*Attention*) meliputi cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi, cara petugas memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk

melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan, dan cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berkompeten.

Terkait dengan cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas pelayanan memberikan penjelasan kepada masyarakat secara berulang-ulang hingga masyarakat paham akan kekurangan dokumen untuk segera melengkapi kekurangannya. Masyarakat yang hendak mengurus perpanjangan SIM online di SATPAS Colombo, Kota Surabaya walaupun banyak yang riwa-riwi dikarenakan dokumen yang kurang, namun masyarakat tetap bersemangat untuk memperoleh pelayanan guna mendapatkan dokumen yang valid dan agar mendapatkan SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang baru.

Petugas pelayanan juga memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang riwa-riwi untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan namun petugas pelayanan tetap menunggu masyarakat hingga dokumen sudah lengkap hingga masa SIM yang berlaku akan habis.

Cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sudah dapat dikatakan berkompeten. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa petugas pelayanan dalam melayani masyarakat, tidak di lempar-lempar ke petugas yang lainnya sehingga semua petugas pelayanan dapat dikatakan berkompeten dan memahami terkait pelaksanaan SIM online pelayanan administrasi pembaruan SIM (Surat Ijin Mengemudi).

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor perhatian (*attention*) pada program SIM online di SATPAS Colombo, Kota Surabaya sebagian besar dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang menjelaskan secara jelas kekurangan yang harus dipenuhi, berkompeten dalam melayani masyarakat sebab masyarakat tidak dilempar-lempar ke petugas yang lainnya dan petugas pelayanan juga menunggu masyarakat hingga dokumen lengkap.

c. Faktor Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah tindakan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam program SIM online pelayanan administrasi pembaruan/pembuatan SIM di satpas Colombo, Kota Surabaya, tindakan (*action*) menyangkut tentang pemberian pelayanan secara tanggap, cepat, pemberian fasilitas yang cukup memadai, bertindak tepat waktu dan bertindak disiplin dalam memberikan pelayanan.

Pemberian pelayanan secara tanggap, disiplin dan cepat terkait program SIM online di satpas Colombo, Kota Surabaya sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat yang akan mengurus pembaruan SIM di SATPAS Colombo, Kota Surabaya dimana petugas pelayanan sudah tanggap dan cepat yang dibuktikan dengan petugas register yang secara tanggap mengantarkan masyarakat yang memiliki dokumen yang kurang lengkap atau alamat rumahnya yang cukup jauh untuk riwa-riwi guna melengkapi dokumen yang kurang. Petugas pelayanan juga disiplin yang dibuktikan dengan semua petugas pelayanan yang ada ditempatnya dan tidak riwa-riwi.

Terkait hasil wawancara, pemberian fasilitas dapat dikatakan kurang memadai dan tidak bertindak tepat waktu. Hal tersebut dibuktikan dengan kurangnya fasilitas berupa gedung yang ada saat ini belum bisa menyesuaikan dengan pola sistem yang baru, operator akan kesulitan untuk memanggil data registrasi apabila mengalami gangguan internet atau connection time out dan tentunya akan memakan waktu lama sedangkan antrian cukup banyak, proses identifikasi memakan waktu cukup lama pada tiap tahapan sedangkan antrian cukup banyak, pada perangkat kamera identifikasi masih menggunakan baterai tidak menggunakan kamera adaptor sehingga daya tahan energy baterai tidak dapat dimonitor oleh petugas operator, perangkat identifikasi yang ada hanya 2 unit saja, karena 2 unit yang lain sudah di alokasikan untuk mobil SIM keliling sehingga karena proses yang cukup lama memakan waktu maka pemohon akan merasa kurang nyaman karena menunggu antrian yang banyak dan masyarakat/pemohon akan complain dengan ketetapan waktu proses. Hal ini membuat masyarakat yang hendak melakukan pengurusan pembaruan SIM di satpas Colombo, Kota Surabaya, harus pulang kerumah masing-masing

atau menunggu pemanggilan dari petugas dan kembali lagi pada waktu pemanggilan.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor tindakan (*action*) pada program SIM online di SATPAS Colombo, Kota Surabaya sebagian besar dapat dikatakan sudah cukup baik walaupun terdapat kekurangan dalam pemberian fasilitas yang memadai dan tidak bertindak tepat waktu yang diakibatkan oleh adanya kekurangan sarana prasarana yang ada di SATPAS Colombo. Namun masyarakat tetap berantusias untuk mengikuti program SIM online yang diadakan oleh petugas Kepolisian Polrestabes Kota Surabaya.

d. Faktor Antisipasi (*Anticipation*)

Antisipasi (*Anticipation*) adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menyangkut dengan kepentingan pelanggan. Dalam program SIM online pelayanan administrasi pembaruan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di satpas Colombo, Kota Surabaya, antisipasi (*anticipation*) menyangkut pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas pelayanan tidak segan-segan memberikan penjelasan secara berulang-ulang apabila terdapat masyarakat yang dokumen perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) kurang serta memberikan solusi terkait dokumen yang harus dibawa atau dilengkapi serta tahapan-tahapan yang harus dilalui apabila terdapat kekurangan dokumen sehingga masyarakat tidak lagi riwa-riwi melengkapi dokumen yang kurang.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor antisipasi (*anticipation*) pada program SIM online di SAMSAT Colombo, Kota Surabaya sebagian besar dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang memberikan penjelasan secara berulang-ulang apabila terdapat masyarakat yang dokumen pembaruan SIM kurang serta memberikan solusi

terkait dokumen yang harus dibawa atau dilengkapi serta tahapan-tahapan yang harus dilalui apabila terdapat kekurangan dokumen sehingga masyarakat tidak lagi riwa-riwi melengkapi dokumen yang kurang.

2. Hambatan- Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan SIM Online

Hambatan-hambatan yang dialami petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan SIM Online menurut petugas POKJA registrasi selaku Unit Pembaruan SIM online Polrestabes Kota Surabaya serta petugas POKJA identifikasi selaku staff Surat Ijin Mengemudi (SIM) online Polrestabes Surabaya, Kota Surabaya Hambatan dalam pelaksanaan dilapangandirasakan petugas dan masyarakat yang hendak melakukan pembaruan SIM di SATPAS Colombo, Kota Surabaya dapat dilihat dari fasilitas yang kurang di ruangan praktek teori dan di ruangan identifikasi dalam pelayanan SIM online. Dalam fasilitas yang kurang seperti yang telah dipaparkan sebelumnya di bab 4 hasil, menyebutkan bahwa fasilitas belum memenuhi kebutuhan dalam melakukan kegiatan pembaruan SIM atau pembuatan SIM online yang telah dipaparkan oleh KAPOKJA SIM online Bapak Bripka Yeri.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan hambatan – hambatan pelayanan apabila terdapat antrian sangat banyak yang terjadi dalam pengurusan pembaruan SIM atau bagi masyarakat yang sudah berada di SATPAS Colombo yang belum mendapatkan pelayanan pembaruan SIM dan solusi yang diberikan oleh petugas apabila terdapat masyarakat yang belum mendapatkan SIM yang baru disuruh menunggu sampai jadinya SIM yang baru sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas pelayanan tidak segan-segan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang dokumen perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang belum jadi serta memberikan solusi terkait hambatan – hambatan yang dialami pihak petugas dengan cara disuruh menunggu sampai jadinya SIM yang baru serta tahapan-tahapan yang harus dilalui apabila terdapat Surat Ijin Mengemudi yang akan sudah tidak berlaku segera di urus hari sebelum Surat Ijin Mengemudi nya tidak berlaku.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai pelayanan prima pada program SIM online pelayanan administrasi perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS)

Colombo, Kota Surabaya yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik dilihat dari empat prinsip-prinsip pelayanan prima yang terdiri dari: faktor sikap (*attitude*), faktor perhatian (*attention*), faktor tindakan (*action*), dan faktor antisipasi (*anticipation*).

Pada faktor sikap (*attitude*) ini menyangkut sikap sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, pakaian yang sopan dan rapi, sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sebagian besar sikap petugas pelayanan dapat dikatakan cukup baik.

Pada faktor perhatian (*attention*) ini terkait dengan cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi, cara petugas memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan, dan cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berkompeten. Sebagian besar sikap petugas pelayanan dalam memberikan solusi dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang menjelaskan secara jelas kekurangan yang harus dipenuhi dan berkompeten dalam melayani masyarakat baik yang rumahnya jauh atau rumahnya dekat dengan SATPAS Colombo serta menunggu masyarakat melengkapi dokumen yang kurang.

Pada faktor tindakan (*action*) ini terkait dengan melalui pemberian pelayanan secara tanggap dan cepat, pemberian fasilitas yang cukup memadai, bertindak tepat waktu dan bertindak disiplin dalam memberikan pelayanan dapat disimpulkan cukup baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang disiplin sebab petugas pelayanan semuanya ada di depan dan tidak ada yang riwa-riwi, baju yang dikenakan rapi dan sopan, petugas pelayanan juga tanggap dan cekatan, mau memberikan kemudahan masyarakat yang Surat Ijin Mengemudinya hendak mau mati/masa berlakunya sudah habis.

Pada faktor antisipasi (*anticipation*) ini terkait dengan pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap dalam mendapatkan pelayanan. Sebagian besar sikap petugas pelayanan dalam memberikan solusi dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat dibuktikan dengan adanya petugas dinas dan juga petugas dari

aparatur desa yang sudah saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan, petugas pelayanan juga menjelaskan kepada masyarakat terkait berkas yang kurang serta petugas pelayanan juga menunggu masyarakat hingga berkas sudah dilengkapi dengan benar.

Secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik dan masyarakat sangat berantusias dalam pelaksanaan program SIM online, namun terdapat sedikit kekurangan pada faktor sikap (*attitude*) dan faktor tindakan (*action*). Pada faktor sikap (*attitude*) dikatakan kurang terkait sikap ramah serta sikap senyum, salam, dan sapa dibuktikan dengan sikap petugas yang tidak menyambut masyarakat sebab petugas sudah dikelilingi oleh masyarakat di depannya sehingga masyarakat harus clingukan dan kebingungan harus kemana dan menemuin siapa terlebih dahulu. Kekurangan pada faktor tindakan (*action*) terkait pemberian fasilitas dibuktikan dengan kurangnya fasilitas berupa. Hal tersebut dibuktikan dengan kurangnya fasilitas berupa gedung yang ada saat ini belum bisa menyesuaikan dengan pola sistem yang baru, operator akan kesulitan untuk memanggil data registrasi apabila mengalami gangguan internet atau connection time out dan tentunya akan memakan waktu lama sedangkan antrian cukup banyak, proses indentifikasi memakan waktu cukup lama pada tiap tahapan sedangkan antrian cukup banyak, pada perangkat kamera indentifikasi masih menggunakan baterai tidak menggunakan kamera adaptor sehingga daya tahan energy baterai tidak dapat dimonitor oleh petugas operator, perangkat indentifikasi yang ada hanya 2 unit saja, karena 2 unit yang lain sudah di alokasikan untuk mobil SIM keliling sehingga karena proses yang cukup lama memakan waktu maka pemohon akan merasa kurang nyaman karena menunggu antrian yang banyak dan masyarakat/pemohon akan complain dengan ketetapan waktu proses.. Tidak hanya itu, terkait dengan kepastian waktu, petugas Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) yang masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga masyarakat yang datang pagi hari bisa kembalikan kerja pada siang hari tanpa harus kembali pulang dan kembali lagi ke SATPAS Colombo. Hal tersebut dikarenakan adanya kekurangan beberapa fasilitas yang ada di SATPAS Colombo Kota Surabaya.

Hambatan- Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan SIM Online. Pada aspek keterbatasan anggaran untuk menyediakan sarana dan prasarana, POLRI masih mengalami keterbatasan anggaran sehingga belum bisa menyediakan prasarana SIM online, sarana SIM online, dan belum bisa melakukan pelayanan

secara maksimal kepada masyarakat, Kota Surabaya. Dari

- a. Gedung yang ada saat ini belum bisa menyesuaikan dengan pola system yang baru
- b. Operator akan kesulitan untuk entry data registrasi apabila mengalami gangguan internet dan tentunya akan memakan waktu lama sedangkan antrian cukup banyak
- c. Terjadi kerawanan pada saat entry data, operator dapat melakukan input data ktp mana saja secara manual apabila server KORLANTAS tidak dapat memanggil data pada server DISPENDUK.
- d. Pada aplikasi pembuatan SIM baru hanya ada menu pembuatan SIM A dan SIM C saja, untuk pengalihan golongan ada di dalam menu pilihan perpanjangan
- e. Terjadi kerawanan pada saat proses menu pembayaran tunai (PNBP), karena tidak perlu memasukkan nomor resi voucher bank, sehingga tanpa ada resi bank operator dapat langsung mengaktifkan menu pembayaran tunai.
- f. Proses identifikasi memakan waktu cukup lama pada tiap tahapan sedangkan antrian cukup banyak.
- g. Pada perangkat kamera identifikasi masih menggunakan baterai, tidak menggunakan power adaptor, sehingga daya tahan energi baterai tidak dapat di monitor oleh operator.
- h. Perangkat identifikasi yang ada hanya tinggal 2 unit, karena 2 unit yang lain sudah di alokasikan oleh mobil SIM keliling dan POKJA perpanjangan.

Sehingga dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya tidak bisa dilakukan secara maksimal.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang berguna dalam memberikan pelayanan SIM online pelayanan administrasi pembaruan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo, Kota Surabaya bisa menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Saran tersebut antara lain:

1. Terkait kurangnya sikap ramah serta sikap senyum, salam, dan sapa, maka kedepannya perlu diatur ulang dalam memberikan pelayanan sehingga tidak semrawut atau tidak semua masyarakat kedepan petugas. Dapat pula membudayakan sikap antri dalam memperoleh pelayanan. Sehingga petugas dapat dengan mudah memberikan sikap yang ramah dan dapat menyambut masyarakat dengan baik saat mendapat giliran maju ke depan petugas pelayanan

dan masyarakat menjadi tidak bingung lagi dalam alur memperoleh pelayanan.

2. Terkait kurangnya pemberian fasilitas berupa gedung yang ada saat ini belum bisa menyesuaikan dengan pola system yang baru, operator akan kesulitan untuk memanggil data registrasi apabila mengalami gangguan internet atau connection time out dan tentunya akan memakan waktu lama sedangkan antrian cukup banyak, proses identifikasi memakan waktu cukup lama pada tiap tahapan sedangkan antrian cukup banyak, pada perangkat kamera identifikasi masih menggunakan baterai tidak menggunakan kamera adaptor sehingga daya tahan energy baterai tidak dapat dimonitor oleh petugas operator, perangkat identifikasi yang ada hanya 2 unit saja, karena 2 unit yang lain sudah di alokasikan untuk mobil SIM keliling sehingga karena proses yang cukup lama memakan waktu maka pemohon akan merasa kurang nyaman karena menunggu antrian yang banyak dan masyarakat/pemohon akan complain dengan ketetapan waktu proses, diharapkan saat program SIM online kedepannya lebih diperhatikan kesiapan dan ketersediaan fasilitas sehingga tidak menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi pembaruan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Sehingga masyarakat tidak susah-susah lagi dalam menunggu ketepatan waktu proses jadinya Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang baru.
3. Terkait kepastian waktu dalam memberikan pelayanan SIM online kepada masyarakat sangatlah penting sebab dengan waktu yang pasti, maka tidak akan ada lagi masyarakat yang bolak-balik datang dikarenakan petugas pelayanan yang kuwalahan dalam mengatasi antusias masyarakat yang hendak mengurus pembaruan/pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) ke SATPAS Colombo. Hal tersebut dikarenakan adanya ketidak kesiapan berupa beberapa fasilitas yang akan digunakan dalam pelayanan SIM online dari petugas kepolisian/SATPAS Colombo Kota Surabaya. Dengan begitu diharapkan supaya antara SATPAS Colombo dengan MABES POLRI berkoordinasi khususnya KORLANTAS untuk menjalin komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi lagi kekurangan fasilitas yang di alami dalam memberikan pelayanan SIM online berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Ali, Lukman. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka

Arikunto. 2006. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Badudu J.S dan Sultan Mohammad Zain. (1996:1487). *Penerapan Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Prima

Daniel, Moehar. 2002. *Metode Penelitian Sosial Dan Ekonomi (Dilengkapi Beberapa Alat Analisa Dan Penuntun Penggunaan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.

Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang:averroes press.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988).

Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Source Book Or New Methods*. Beverly Hills: Sage Publikation.

Moelong. 2005. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode RAD*. Bandung: Alfabeta.

Perundang-Undangan Dasar Hukum

MENPAN Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM)

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

E-Journal

Andri Novianto, Muhammad. 2014. "Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program Quick Wins Pertanahan)". <http://www.ejournal.unesa.ac.id>, diakses pada 2 februari 2016

Mega Selvia Sofyana . 2015. "Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan". ejournal.an.fisip-unmul.org, diakses pada 28 November 2016

Online

<http://www.antaranews.com>, (diakses pada 12 april 2016)